

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA**



**TESIS**

**“FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS  
PACIENTES A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN  
LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO 2017”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
CIRUJANO DENTISTA**

**TESISTA**

**Bach. RUIZ RIOS, Milagros**

**ASESOR**

*Mg. C. D. Sergio, FERNÁNDEZ BRICEÑO*

**HUÁNUCO-PERÚ**

**2018**

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la Ciudad de Huánuco, siendo las 07:00 P.M. del día 23 del mes de Julio del año dos mil dieciocho se reunieron en la Sala de Conferencias de la Clínica Estomatológica del Jr. 2 de Mayo N° 635, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

C.D. Álvaro Antonio Cornejo Gayoso	<b>Presidente</b>
C.D. Julio Walter Palacios Chumpitaz	<b>Secretario</b>
Dra. C.D. María Luz Preciado Lara	<b>Vocal</b>

Nombrados mediante la Resolución N° 1089-2018-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **"FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO 2017"**, presentada por la Bachiller en Odontología, la Srta. Ruíz Ríos, Milagros; para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola ..... Aprobada ..... por Votación ..... con el calificativo cuantitativo de ..... 100% ..... y cualitativo de ..... Muy Buena .....

Siendo las 08:00 P.M. del día 23 del mes de Julio del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
.....  
**C.D. Álvaro Antonio Cornejo Gayoso**  
**PRESIDENTE**

  
.....  
**C.D. Julio Walter Palacios Chumpitaz**  
**SECRETARIO**

  
.....  
**Dra. C.D. María Luz Preciado Lara**  
**VOCAL**



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**E. A.P. DE ODONTOLOGIA**



## **CONSTANCIA**

### **HACE CONSTAR:**


Que la Bachiller: **Srta. Ruiz Ríos, Milagros**; ha aprobado la Sustentación de Tesis quien solicita fecha y hora, jurados de sustentación del Informe final de Tesis **"FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO 2017"**, para obtener el Título Profesional de Cirujano Dentista, realizada el día 23 de Julio del 2018 a horas 07:00 P.M. en la Sala de Conferencias de la Clínica Estomatológica del Jr. 2 de Mayo Cuadra N° 635 de esta ciudad, tal como consta en el Acta respectiva de Sustentación de Tesis.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Huánuco, 24 de Julio del 2018.



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

  
Mg. O.D. Mardenio Apae Patomino  
Director E.A.P. Odontología

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Y a mis padres Miguel Ruiz Pérez quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional, a mi señora madre, Lila Rios Gómez, por ser un pilar importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mis hermanos y a toda mi familia por su gran apoyo que siempre están ahí orientándome para cada día ser mejor y así lograr la meta que me propuse.

## **AGRADECIMIENTO**

### **A DIOS**

A quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, que está en todo momento conmigo ayudándome a aprender y darme sabiduría ,salud para seguir adelante ,es quien guía el destino de mi vida .

### **A MIS PADRES**

Estoy muy agradecida con los padres que tengo porque gracias a ellos eh cumplido mi meta propuesta, ellos fueron el pilar de mi educación quienes me brindaron sus sabios consejos. A mi señora madre Lila Rios Gómez quien con su infinito amor siempre me daba fuerzas para seguir adelante en el camino profesional. También agradecerle a mi señor padre Miguel Ruiz Pérez por enseñarme a ser mejor persona cada día que con cada gesto de cariño y orgullo me han guiado los pasos a lo largo de mi vida impulsándome valores, gracias por existir.

### **A MI ASESOR**

Primeramente agradecer a la Universidad de Huánuco por acogerme en su casa de estudios y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera que tanto me apasiona, agradecer también a cada docente que hizo parte este proceso integral de formación que deja como producto en los alumnos ya egresados de nuestra institución.

Agradezco también a mi asesor C.D Sergio A. Fernández Briceño, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico para guiarme en el proceso del desarrollo del proyecto de investigación.

### **A MIS HERMANOS**

Rocío gracias por tu apoyo incondicional y tu cariño hermana tu siempre confiaste en mí, Jimmy, Ángela, Henry solo decirles muchas gracias los quiero mucho.

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes a la atención odontológica en la Clínica de la Universidad de Huánuco 2017. **METODOLOGÍAS:** Se realizaron un estudio de tipo de investigación básica, transversal, prospectivo, de nivel relacional y, con un diseño descriptivo correlacional. La muestra para el estudio estuvo representada por 50 pacientes de 18 a 81 años y de ambos sexos que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de Huánuco, considerando los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento cuestionario constituido por 15 preguntas dicotómicas. Se realizó el análisis estadístico en el programa SPSS versión 23.00 utilizando la estadística descriptiva (frecuencias y porcentajes) e inferencial (chi-cuadrado de Pearson). **RESULTADOS:** Los factores de deserción de los paciente a la atención odontológica, donde el factor que prevalece fue Tiempo prolongado del tratamiento odontológico con un 92%, seguido en frecuencia por El tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado 58%, Experiencias previas negativas en la atención odontológica con un 50%. El factor de deserción de los pacientes a la atención odontológica según sexo, en el sexo femenino presentó mayor deserción en un 50%. **CONCLUSIONES:** Los factores principales que ocasionan deserción del paciente a la atención odontológica fueron Tiempo prolongado del tratamiento odontológico, seguido el tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado y como tercer factor las experiencias previas negativas en la atención odontológica. La satisfacción de la atención odontológica en los pacientes atendidos fue considerada alto.

**PALABRAS CLAVE:** Deserción, atención odontológica, factor.

## SUMMARY

**OBJECTIVE:** To determine the factors that condition the desertion of patients to dental care in the Clinic of the University of Huánuco 2017.

**METHODOLOGIES:** a basic, cross-sectional, prospective, relational-level research study was carried out, with a design descriptive correlational. The sample for the study was represented by 50 patients from 18 to 81 years old and of both sexes who attended the Odontological Clinic of the University of Huánuco, considering the inclusion and exclusion criteria. For the data collection, the survey was used as a technique and instrument questionnaire consisting of 15 dichotomous questions. Statistical analysis was carried out in the SPSS program version 23.00 using the descriptive statistics (frequencies and percentages) and inferential statistics (Pearson's chi-square).

**RESULTS:** the factors of attrition of the patients to dental care, where the prevailing factor was prolonged time of dental treatment with 92%, followed in frequency by The time that remains in the waiting room is too 58%, Previous experiences negative in dental care with 50%. The dropout factor of patients to dental care according to sex in the female sex had greater dropout by 50%.

**CONCLUSIONS:** The main factors that cause desertion of the patient to the dental care were prolonged time of dental treatment, followed by the time that remains in the waiting room is too much and as a third factor previous negative experiences in dental care. The satisfaction of dental care in the patients attended was considered high.

**KEY WORDS:** Dropout, dental care, factor

## **I. INTRODUCCIÓN**

Este trabajo tiene como propósito evitar la deserción de los pacientes de la clínica dental y a la vez que ayude a los estudiantes a resolver problemas que puedan presentarse en el transcurso de formación académica profesional.

En la presente tesis se evaluará cuáles son los factores que condicionan la deserción de los pacientes a la atención odontológica en la clínica de la Universidad de Huánuco.

La atención de los pacientes se basa en el modelo de docencia – servicio y es un desafío llevar a cabalidad el plan de tratamiento establecido conjuntamente por el estudiante que se encuentra entre el noveno y el décimo semestre y los docentes de la clínica.<sup>1</sup>

Esto especialmente con los pacientes que ingresan nuevos y requieren tratamientos más complejos, aumentando el reto de los estudiantes, poniendo a prueba las habilidades adquiridas en el proceso de formación teórica y práctica que brinda la institución y fomentando el compromiso con los paciente<sup>1</sup>.

Hoy en día, sin embargo un fuerte interés acerca de la satisfacción del cliente ha caracterizado a la industria de la atención a la salud, reflejo que quizás, de la introducción de la cultura mercadotecnista dentro de este servicio<sup>2</sup>.

El grado de la satisfacción del paciente con el proceso de atención a la salud, ha sido definido ampliamente como las actividades profesionales asociadas con proveer la atención <sup>3</sup>.



La atención a la salud tiene tres componentes: la atención técnica, el manejo de la relación interpersonal, y el ambiente en el que se lleva a cabo el proceso de atención<sup>4</sup>.

## INDICE

	<u>PAG.</u>	
DEDICATORIA.....	ii	
AGRADECIMIENTOS.....	iii	
RESUMEN.....	iv	
SUMARY.....	v	
INTRODUCCIÓN.....	vi	
INDICE.....	vii	
 <b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>		
1.1. Descripción del problema.....	09	
1.2. Formulación del problema.....	11	
1.3. Justificación de la investigación.....	12	
1.4. Objetivos de la investigación.....	12	
- General		
- Específicos		
1.5 Viabilidad o factibilidad.....	13	
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO</b>		
2.1. Antecedentes del problema.....	14	
2.2. Bases teóricas.....	25	
2.3. Definición de términos.....	37	
2.4. Hipótesis.....	39	
2.5. Identificación de Variables.....	39	
2.6. Operacionalización de Variables.....	40	
 <b>CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO</b>		
3.1. Tipo de Investigación.....	41	
3.2. Método de Investigación.....	41	
3.3. Diseño de la Investigación.....	41	
3.4. Población y Muestra.....	43	
3.5. Técnicas e Instrumentos.....	44	
3.6. Análisis y Procesamiento de Datos.....	44	
 <b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b> .....		45
<b>CAPITULO V: DISCUSIONES</b> .....		55
<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES</b> .....		58
 <b>RECOMENDACIONES</b> .....		59
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....		60
<b>ANEXOS</b> .....		66

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

En la presente tesis se evaluará cuáles son los factores que condicionan la deserción de los pacientes a la atención odontológica en la clínica de la Universidad de Huánuco.

Alrededor de la consulta odontológica se generan en el paciente emociones como el miedo y la ansiedad, que pueden influir directamente en el diseño de un plan de tratamiento y ejecución de un procedimiento. El miedo y la ansiedad dental pueden surgir por múltiples causas: fobia a las agujas, extracciones dentales, sonido de la pieza de mano de alta velocidad, percepción negativa del odontólogo frente a la salud oral del paciente, entre otros<sup>5</sup>.

En cuanto a la deserción terapéutica en el ámbito de la investigación es nombrada de diferentes maneras, tales como abandono, terminación prematura o temprana, incumplimiento de citas, no cumplimiento, no adherencia, discontinuidad terapéutica, en todos los casos se refiere a la no culminación de un proceso terapéutico solicitado luego de haber establecido algún contacto con un proveedor de servicios psicológicos; dicha interrupción antes o durante el desarrollo formal del proceso, sin notificar razón alguna<sup>6.}</sup>

La sistematización de la subcultura profesional se transmite a los nuevos miembros a través de una cuidadosa educación y se controla mediante normas de práctica profesional<sup>7</sup>.

La ética es una ciencia porque es racional<sup>8</sup>. La ética enfoca sus actividades en una zona netamente humana, como es la conducta del hombre, sus decisiones libres, sus comportamientos en sociedad, sus manifestaciones artísticas.

La prestación de servicios en salud requiere responder a ciertas expectativas de los usuarios y de los proveedores de salud. La perspectiva de los usuarios ha adquirido un auge como estrategia para la evaluación de la calidad de los servicios, utilizando el modelo de satisfacción del usuario con enfoque en el concepto de calidad de la atención propuesto por Donabedian<sup>9</sup>.

Las encuestas de la satisfacción del paciente han llegado a ser una herramienta cada vez más importante en la medición de la calidad de los servicios dentales.

Hay estudios que reportan que la satisfacción con la atención dental está fuertemente influenciada con experiencias previas, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes. Está demostrado que los pacientes ansiosos están más propensos a estar insatisfechos con la atención dental<sup>10</sup>.

Para la profesión es importante promover estándares altos de desempeño entre los odontólogos.

La satisfacción del paciente en salud es entonces un fenómeno complejo que contribuye tanto a los resultados que se obtienen en la salud individual y colectiva como al éxito de las medidas que se aplican en el campo. Esta satisfacción influye en la aceptación del paciente, en el uso de los servicios odontológicos y en la ansiedad. La satisfacción del paciente es también un componente importante de estímulo hacia el autocuidado y es un indicador de la calidad de la prestación de los servicios de salud<sup>11</sup>.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **PROBLEMA GENERAL**

¿Cuáles son los factores que condicionan la deserción de los pacientes a la atención odontológica en la clínica de la universidad de Huánuco 2017?

### **PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1. ¿Cuáles son las características personales de los pacientes atendidos en la clínica estomatológica?
2. ¿Cuáles son los factores que condicionan la deserción de los pacientes según su edad?
3. ¿Cuáles son los factores que condicionan la deserción de los pacientes según su grado de instrucción?
4. ¿Cuáles son los factores que condicionan la deserción de los pacientes según su sexo?

### **1.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

Debido a las circunstancias en que se presentan la deserción de pacientes en la clínica en algunos casos los alumnos no logran cumplir su record sugerido por los docentes de la clínica de la Universidad de Huánuco. Es un problema que casi siempre ocurre y el alumno no puede evitarlo.

CONVENIENCIA: Va ayudar a determinar y conocer las características y condiciones de la deserción de los pacientes en la clínica dental de la UDH.

TEÓRICO: Conocer las características principales de la deserción de los pacientes.

PRÁCTICO: Alcanzar el éxito en los tratamientos dentales en la clínica de la UDH.

METÓDICA: Brindar información adecuada y protocolos adecuados para una buena atención de los pacientes.

### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes a la atención odontológica en la Clínica de la Universidad de Huánuco 2017.

## **OBJETIVO ESPECÍFICOS**

Obj. 1. Determinar las características personales de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica.

Obj. 2. Identificar los factores que condicionan la deserción de los pacientes según su edad.

Obj. 3. Reconocer los factores que condicionan la deserción de los pacientes según su grado de instrucción.

Obj.4. Establecer los factores que condicionan la deserción de los pacientes según su sexo.

## **1.5. VIABILIDAD O FACTIBILIDAD**

### **TÉCNICA**

Se cuenta con todos los conocimientos necesarios, asesor, recursos humanos para poder realizar la investigación.

### **ECONÓMICA**

Toda la parte económica será financiado por el investigador.

### **OPERATIVO**

Se cuentan con los recursos humanos, equipos y materiales para realizar este proyecto.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes Internacionales**

Vizcaíno K. Quito Ecuador (2016). Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de las Américas. OBJETIVO: Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Atención de la Universidad de las Américas a partir de la percepción de los usuarios en la CAO de la UDLA en la clínica de verano agosto 2015. METODOLOGÍA: El diseño de la investigación es descriptivo y analítico ya que la información recolectada no es modificada y sus resultados se analizaran por medio de tablas o gráficos ,de corte transversal y retrospectiva ya que el periodo de estudio es desde el 27 de julio hasta el 28 de agosto del 2015. Universo, constituido por todos los usuarios que asistieron al Centro de Atención Odontológico , del 27 de julio al 28 de agosto ,tomando en cuenta criterios de inclusión y exclusión siendo así ,la muestra 179 personas. RESULTADOS: Se realizó inicialmente una matriz de datos en Excel, el mismo que nos ayudó a la tabulación de datos obtenidos en las encuestas. Posteriormente se realizó el análisis en el programa SPPSS VERSIÓN 2.0 para la elaboración de tablas y gráficos, los que reflejaran resultados obtenidos. CONCLUSIONES: Se ve prolongado el tiempo de atención odontológica en cada cita, debido a varios tiempos de espera como: búsqueda del tutor para supervisar cada tratamiento y retiro de material, lo cual se traduce en molestia para el paciente<sup>12</sup>.



Alas N, Arias D, Calles S, Chacón E. El Salvador (2016) .Afluencia, permanencia y grado de satisfacción de pacientes adultos de las clínicas de la facultad de odontología de la universidad de el salvador, período 2010- 2014.OBJETIVO: Conocer la afluencia, permanencia y grado de satisfacción de pacientes de las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, periodo 2010-2014. METODOLOGÍA: El diseño corresponde a un estudio observacional descriptivo de corte transversal, que proporciona datos referentes a la afluencia, permanencia y grado de satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en las clínicas de la FOUES. El trabajo de campo se ejecutó en el periodo julio– agosto de 2015, en las clínicas de la Facultad de Odontología, ubicada en el campus central de la Universidad de El Salvador. Para la selección de la muestra se tomó en cuenta el proceso probabilístico del muestreo aleatorio simple, para otorgar la misma probabilidad de ser elegidos a todos los elementos de la población, luego de obtener la muestra se aplicó el muestreo estratificado para dividir a la población por estratos y obtener una representación de sujetos por cada año. Así se obtuvo que para el año 2010 se registraron 1,515 pacientes, 2011 se registraron 1,927 pacientes, 2012 se registraron 2,148 pacientes, 2013 se registraron 1,662 pacientes, 2014 se registraron 1,928 pacientes, en total la población fue de 9,180 pacientes. RESULTADOS: Los resultados de la investigación, los cuales fueron tomados a través del paso de instrumentos, durante el periodo del año 2010 al año 2014, cabe mencionar que mediante la fórmula de cálculo muestral se determinó que sería una muestra de 368 personas;

sin embargo a la convocatoria se hicieron presentes un total de 371 pacientes. Por medio de los cuales fue posible conocer la afluencia, permanencia y principalmente el grado de satisfacción al final de la atención clínica recibida, en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador. CONCLUSIONES: El mayor porcentaje de población que acude a las Clínicas Intramurales de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador corresponden a menores de 30 años con un 51.7%, y el rango de edad con menor porcentaje corresponde a los adultos mayores de 60 años con un 9.7%<sup>13</sup>.

Jaimes M , Jaimes A, López M, Silva M, Silva D. Colombia (2015).Causas más frecuentes de deserción de los pacientes a las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás sede Floridablanca entre los años 2000- 2014.OBJETIVO: Determinar las causas más frecuentes de deserción a los tratamientos Odontológicos ofrecidos por estudiantes de la Universidad Santo Tomás sede Floridablanca entre los años 2000 – 2014. METODOLOGÍA: El tipo de muestreo que se llevó a cabo fue por conveniencia, donde se tomaron las historias de los pacientes que asistieron a las Clínicas Odontológicas de la Universidad Santo Tomás sede Floridablanca comprendidas entre los años (2000 – 2014), con el fin de abarcar un gran número de historias debido a que la mayoría de las personas no tuvieron disponibilidad al momento de diligenciar la encuesta por vía telefónica lo que trajo como consecuencia la disminución en el tamaño de la muestra. Teniendo en cuenta una población estimada de 12.130 historias clínicas,

un intervalo de confianza del 95% y un límite de confianza del 4% con una frecuencia esperada de 30,2%, el tamaño de la muestra fue de 479 historias clínicas. El cálculo se realizó utilizando la herramienta EPIINFO.RESULTADOS: De 12.130 historias clínicas que asistieron a las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomas entre los años 2000 al 2014, se revisaron 10.000 historias clínicas, de los cuales, 2472 cumplían con los criterios de inclusión y exclusión; solo 479 fueron ubicados por vía telefónica y se le diligenció la encuesta, lo cual corresponde a 19,4%, el otro 80,6% (1993) de los pacientes no se les diligenció la encuesta debido a que no fueron ubicados telefónicamente porque cambiaron de residencia o no participaron voluntariamente. CONCLUSIONES: Se concluyó que las causas más frecuentes de deserción de los pacientes que asistieron a las clínicas odontológicas de la universidad Santo Tomás de Floridablanca en el periodo comprendido entre los años 2000-2014 fueron: el alumno no llamó para continuar el tratamiento (46.6%), aspecto económico (14.6%), no continuó porque se trasladó a otra ciudad (13.2%), factor tiempo (12%), paciente decide continuar el tratamiento en otra institución (6%) <sup>14</sup>.

Arévalo J. Riobamba Ecuador (2015). Análisis de las determinantes conductuales que influyen en la deserción odontológica de los pacientes que acuden a la unidad metropolitana de salud centro, de la ciudad de Quito en el periodo julio - septiembre 2014.**Objetivo:**El objetivo es analizar las determinantes conductuales que influyen en la deserción odontológica de los pacientes que acuden a la Unidad Metropolitana de

Salud Centro, de la Ciudad de Quito en el período Junio - septiembre 2014. **Metodología:** Existen 2 profesionales que atienden un promedio diario de 6 pacientes cada uno, totalizando 12 pacientes al día, con 4 horas de jornada de trabajo por lo que se suman 60 atenciones odontológicas en la semana, dando un total de 240 pacientes mensuales. **Resultados:** Se considera las vacaciones de los profesionales y otras actividades que no son específicas de atención. Por lo que se estima que la población será de 615 usuarios odontológicos durante los tres meses de investigación. **Conclusiones:** La frecuencia de los pacientes que acuden a la consulta odontológica anualmente es de 1 vez al año y corresponde al mayor grupo, observándose que la cultura de salud, especialmente bucal en la población no está concientizada, así mismo la primera razón por lo que los pacientes asisten al odontólogo representa al dolor, en cambio las razones porque los pacientes no visitan al odontólogo es el consultorio odontológico que comprende el ruido a la turbina, al compresor, el olor típico, las agujas y anestésico, así mismo el miedo es una de las causas significativas para la no terminación de los tratamientos<sup>15</sup>.

Cuevas N. Santiago Chile (2014) Deserción terapéutica: una mirada desde los psicólogos en formación del centro de atención psicológica de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. **Objetivo:** El objetivo es conocer el significado que atribuyen los psicólogos egresados de la UAHC, que han realizado su práctica profesional en el Centro de Atención Psicológica (CAPS) de la UAHC durante 2013, a la deserción

terapéutica de sus pacientes adultos. **Metodología:** El enfoque metodológico que se usará en el presente estudio corresponde al cualitativo. En este sentido, recoge este trabajo casi en forma natural el enfoque cualitativo, ya que lo fundamental radica en la comprensión de la realidad, y en este caso, la realidad mirada desde estos sujetos que realizan su práctica. **Resultados:** Vemos en consecuencia que estos pacientes que han desertado, forman parte de procesos sin memoria. Estos desaparecen sin haberles dado un lugar en la reflexión que el terapeuta novato debe hacer sobre su práctica clínica; quedando sólo en el registro, la experiencia ingrata del abandono anticipado de la terapia. **Conclusiones:** La deserción en el campo de la psicoterapia es compleja y multicausal, sin perjuicio del momento en que dicho fenómeno ocurra en la vida profesional del psicólogo/a. Sin embargo, si el contexto es la formación de pregrado, donde se realizó la presente investigación, el escenario puede ser aún más problemático<sup>16</sup>.

Bentacourt J. Santiago de Cali Colombia (2013).Análisis de la deserción de pacientes en las clínicas de Orthoplan. **Objetivo:** El objetivo es analizar la deserción de pacientes en las clínicas de orthoplan. **Metodología:** El análisis desarrollo seguimiento y control de los pacientes críticos que ayudan a identificar las falencias que tienen dentro del ciclo de servicio de los pacientes. La investigación que se realizará al principio será cualitativa para conocer mucho más de la contextualización de la empresa y el entorno del desarrollo del negocio .Se desarrolló una investigación cuantitativa a través de los

cuestionarios.**Resultados:** El tamaño de la muestra se realizó según el total de la población de pacientes activos de la clínica San Fernando.

**Conclusiones:** También es importante y potencializar los momentos de verdad a los cuales es sometido el paciente en Orthoplan ya que para una empresa que vende y presta servicios el contacto humano debe ser un plus del servicio. El tiempo de espera prolongado, junto a unos procesos no definidos ni establecidos formalmente por la dirección de la organización. El paciente como tal, desconoce cuáles son las estrategias internas, los procesos para prestar el servicio y cuáles serían los posibles problemas o factores de éxito de la organización; por lo cual el paciente evalúa la percepción del servicio recibido por lo que siente que la clínica a todo nivel hace por él en ese momento de verdad y es a partir de ello que califica la calidad del servicio y toma la decisión de continuar con el tratamiento o definitivamente abandonarlo llevando con ello un mal referente para toda su vida<sup>17</sup>.

### **Antecedentes Nacionales**

Chávez CA. Lima Perú (2016). Calidad de atención del servicio de odontología de la universidad de San Martín de Porres lima 2016.**Objetivo:** El objetivo fue evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016.**Metodología:** El enfoque del estudio fue cualicuantitativo de tipo descriptivo, transversal, prospectivo y no experimental. Se midió la variable una sola vez, en abril del 2016; prospectivo, la data se organizó luego; la estadística descriptiva fue de medidas de tendencia central y de

dispersión. La población universo fue todos los pacientes que acudieron al Posgrado de Cariología y Endodoncia de la Clínica Especializada en Odontología de la Universidad de San Martín de Porres durante el semestre 2016 I. Fue de 100 pacientes. El cálculo del tamaño se realizó con un nivel de confianza del 95%. Precisión de 5% y una proporción esperada de 50%. **Resultados:** Respecto al tiempo, un 93% esperó de 0 a 15 minutos para ser atendido; un 5%, de 16 a 30 y un 2%, más de 30 para ser atendido en la especialidad de carielogía y endodoncia. Dentro del tiempo de atención, 88% de los pacientes fueron atendidos en más de 180 minutos; 8%, de 60 a 180 y 4% menor a 60. El 99% de los usuarios consideró que se resolvió su problema y un 1% continuó con dolor.**Conclusiones:** La calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la encuesta de Servqual, empleando la escala de Likert es extremadamente buena, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles<sup>18</sup>.

Cazorla J. Arequipa Perú (2015).Análisis de los factores que determinan la deserción de pacientes en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María. **Objetivo:** El objetivo es analizar los factores que determinan la deserción de pacientes en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María. El estudio se realizó en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María en 4<sup>to</sup> y 5<sup>to</sup> año de pregrado y especialidad en postgrado de la carrera de odontología. **Metodología:** El trabajo de investigación se realizó en el

año 2015, lo que indica que es un trabajo de investigación de investigación de tipo coyuntural y actual de desarrollo longitudinal.

**Resultados:** La frecuencia total de pacientes fue de 320 pacientes , encontrándose una división proporcional del número total de pacientes hacia tres grados de atención odontológica ,donde se evaluó según el tamaño muestral a 40 pacientes por cada grado de atención siendo :40 pacientes en 4<sup>to</sup> años ,40 pacientes en 5<sup>to</sup> año,40 pacientes en especialidad. **Conclusiones:** Los pacientes que acuden a la consulta son en su mayoría son mujeres, el rango de edad de la muestra estudiada se encuentran entre los 25 a 36 años, viven en la zona urbana marginal, mayoritariamente son personas solteras, el trabajo que realizan en su generalidad son oficios como carpinteros, mecánicos, albañiles, pintores, vendedores ambulantes y otros, con esta información puedo concluir que las personas que acuden a la UMSC son grupos prioritarios<sup>19</sup>.

Camba L. Chimbote. (2014).Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso Chimbote 2014.**Objetivo:** El objetivo es determinar la calidad de servicio de odontología en el Centro Médico, El progreso, del distrito de Chimbote. **Metodología:** La muestra estuvo conformada por 142 pacientes atendidos en el servicio de odontología de la institución, que asistieron para su consulta y tratamiento dental durante los meses de junio y julio. El muestreo utilizado fue aleatorio y sistemático porque los datos se encontraron ordenados de acuerdo a la llegada a la posta, tomándose para ello uno de cada 4 pacientes.



**Resultados:** El resultado de la investigación respecto a calidad del servicio odontológico en el Centro Médico El Progreso fue de 52,2% de usuarios satisfechos y de 47,5% insatisfechos (tabla 01), diferente a los resultados obtenidos por Valencia, donde 63% de los pacientes encuestados estuvieron insatisfechos con el servicio en el 2004 en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni, de la Universidad Andina del Cusco en 200 pacientes; igualmente en contraste con los resultados hallados por Robles el 2004 en Chimbote, quien evaluó la calidad de servicio en la clínica Robles desde la percepción del usuario externo con una muestra de 232 pacientes: con satisfacción de 47,2% e insatisfacción, 52,8%. **Conclusiones:** En lo que respecta a la calidad de atención corresponde mejorar la comprensión al paciente con lo afectivo y una adecuada identificación mental con sus problemas de salud<sup>20</sup>.

Miranda D. Lima .2013. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa-chorrillos en el periodo febrero –mayo 2013. **Objetivo:** El objetivo es identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. **Metodología:** Estudio Observacional, descriptivo, transversal. El tamaño de muestra se obtiene considerando la población asignada al Centro de Salud Delicias de Villa –Chorrillos durante el año 2013, designándose encuestar al 1% de dicha población, siendo esta de 192

encuestas para así tener una muestra significativa para la evaluación correspondiente y a su vez para que pueda servir como antecedente en futuras evaluaciones. Dentro de lo cual se estratifica por cada servicio ofreciendo en el centro de salud Delicias de Villa –Chorillos, basándome en el cuadro estadístico de atenciones brindadas en el mes de marzo y abril del año 2012 y de esa manera tener datos fidedignos para la evaluación de la calidad de atención del Centro de salud Delicias de Villa. **Resultados:** A continuación se presentan los resultados del estudio realizado en el Centro de salud Delicias de Villa en Chorillos durante los meses febrero – mayo del 2013. Para su desarrollo se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según RM 52-2011. Se estima que el mayor porcentaje de entrevistados fueron pacientes usuarios de los servicios del Centro de Salud Delicias de Villa en Chorillos siendo del total de encuestados el 60% de la muestra y el 40% restante eran acompañantes de diferentes pacientes que fueron atendidos por igual en dicho centro de salud. **Conclusiones:** La dimensión de capacidad de respuesta presenta el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos 60.5%, viéndose reflejado el mayor discomfort de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión<sup>21</sup>.

### **Antecedentes Regionales**

No se encontraron estudios similares.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Atención Odontológica:**

#### **2.2.1.1 Definición**

Es el conjunto de acciones que se realizan para prevenir, reparar o mejorar la salud bucodental.

La atención odontológica dada en los servicios adscritos a los programas de integración docente, asistencial y de investigación (I.D.A.I.) que actualmente desarrolla la Facultad de Odontología de la Universidad de Los Andes, se enmarca dentro de una “Práctica Odontológica” la cual es entendida como la respuesta técnico-científica de la profesión para dar solución a los problemas de salud bucal de la población mediante la asistencia, la docencia y la investigación odontológica. Componentes que son integrados durante el proceso de atención y cuyos interesados habituales estarán representados por los usuarios y proveedores de los servicios odontológicos, el personal en formación y demás actores sociales vinculados con dicho proceso<sup>22</sup>.

Es una cualidad que ostenta la percepción y que hace las veces de filtro de los estímulos ambientales, evaluando cuáles resultan ser los más relevantes e importantes, atribuyéndoles en este sentido la prioridad para luego recibir un procesamiento más profundo<sup>27</sup>.

En 1991, la OMS definió la calidad de vida como “la percepción personal de un individuo de su situación de vida, dentro del contexto sociocultural y de valores en que vive, en relación con sus

objetivos, expectativas, valores e intereses”, los cuales están relacionados entre sí, de forma compleja, con la salud física, el estado psicológico, el grado de independencia, las relaciones sociales y las creencias religiosas<sup>23</sup>.

En este sentido, se considera importante conocer la calidad de vida de cada individuo, así como los factores que contribuyen a modificarla de forma positiva o negativa, tanto en el estado de salud general como en el estado de salud bucal. Al respecto, el reconocimiento de la OMS, en cuanto a la estrecha relación entre la salud bucal y la calidad de vida<sup>23</sup>.

#### **2.2.1.2 Atención primaria de salud**

La atención primaria de salud (APS) puede ser definida y conceptualizada desde distintas perspectivas. Frecuentemente, en nuestro entorno, se la considera como una parte esencial o nuclear del sistema sanitario: la puerta de entrada a través de la que los usuarios y pacientes toman inicialmente contacto con los servicios de salud<sup>24</sup>.

#### **2.2.1.3 La definición de Alma-Ata**

La conferencia de la OMS-Unicef de Alma-Ata (1978) estableció la siguiente definición de la APS: «Asistencia esencial, basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad, mediante su plena participación, y a un coste que la comunidad y el país puedan soportar, en todas y cada

una de las etapas de su desarrollo, con un espíritu de autorresponsabilidad y autodeterminación<sup>24</sup>.

#### **2.2.1.4 Niveles de atención y de servicios estomatológicos**

##### **Niveles de atención estomatológica**

El Sistema Nacional de Salud, considera 3 niveles de atención médica: primaria, secundaria y terciaria.

La atención primaria se interrelaciona íntimamente con la atención secundaria y terciaria mediante un subsistema de referencias y contrarreferencias<sup>25</sup>.

La atención primaria en estomatología, además de atender a quien consulta, extiende sus acciones al grupo familiar, sanos y enfermos, desde la comunidad donde viven, estudian o trabajan, conjuntamente con acciones de prevención y promoción, hasta las de recuperación y rehabilitación de la salud bucal<sup>25</sup>.

La atención primaria tiene que ver más con la comunidad que la atención secundaria y terciaria. Estas últimas son muy importantes para garantizar la atención estomatológica calificada al individuo enfermo<sup>25</sup>.

##### **2.2.1.5. Definiciones técnicas de atención odontológica secundaria**

Actividades Clínicas: Son aquellas relacionadas con la atención directa del paciente en los ámbitos de prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos

Actividades No Clínicas: Son aquellas relacionadas con la gestión clínica organizacional, de recursos de investigación y docencia tendientes a apoyar el desarrollo de las actividades clínicas de la institución<sup>26</sup>.

#### **2.2.1.6. Dentro de las actividades clínicas tenemos:**

##### **a) Consulta de especialidad**

Atención profesional otorgada por un odontólogo especialista a un paciente en un lugar destinado para estos fines<sup>26</sup>.

##### **b) Consulta Nueva**

Es la primera atención generada por un episodio de una enfermedad, mediante la que se puede o no dar resolución a un problema de salud. Cada primera atención de un paciente generada por una interconsulta es una consulta nueva por la especialidad que realiza la atención, independiente de que el paciente haya sido atendido en otra ocasión en la especialidad<sup>26</sup>.

##### **c) Control de especialidad**

Son las atenciones posteriores a la primera consulta por un mismo problema de salud y cuya finalidad es completar el estudio, tratamiento o seguimiento<sup>26</sup>.

##### **d) Procedimiento**

Corresponde a acciones de salud identificada por prestaciones unitarias o grupo de prestaciones que se otorgan a un paciente para efectos diagnósticos o terapéuticos<sup>26</sup>.

### **e) Cirugía menor**

Comprende procedimientos quirúrgicos sencillos y habituales de corta duración, realizados sobre tegumentos o estructuras fácilmente accesibles. Se puede realizar con anestesia local, requiriendo mínima medicación pre operatoria, puede ser realizada en pabellón habilitado para estos fines, es de bajo riesgo vital y presentan escasas complicaciones<sup>26</sup>.

#### **2.2.1.7 Calidad**

También la define como “hacer lo correcto, en la forma correcta y de inmediato”. Por lo que es justo decir que la definición de calidad no queda del todo clara, dado que calidad significa algo distinto para cada persona, entonces si la atención es de alta calidad o no, depende mucho del criterio de quien la estudia<sup>27</sup>.

#### **2.2.1.8 Calidad de Atención**

La calidad en cuanto a la producción y los servicios han sido apoyadas siempre en la categoría filosófica cualidad y con el transcurso de los años se le han incorporado otros elementos, teniendo de este modo múltiples significados, llegándose a considerar por diversos especialistas, el carácter poli semántico característico en este término, donde cada vez más se amplía la multidimensionalidad del mismo<sup>27</sup>.

### **Calidad de servicio en la atención odontológica**

La satisfacción generada por la calidad de los servicios odontológicos brindados dependerá de la singularidad de cada paciente, como lo son la edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico, y el cambio en su estado de salud; así mismo la unión de dichas características va a influenciar en la decisión del tratamiento a sugerir por el profesional tratante, que posteriormente va a repercutir en la satisfacción del usuario<sup>28</sup>.

#### **2.2.2 Deserción de pacientes**

Se utiliza el término para hablar de aquellos usuarios que abandonan sus tratamientos por diferentes causas.

La deserción es un fenómeno cuyos motivos son numerosos y de diversa índole. El usuario deja de asistir a la consulta por no contar con apoyo familiar, por no sentir mejoría, por no disponer de tiempo, por falta de dinero para los pasajes, por la atención recibida por el terapeuta. La deserción puede significar que el usuario no sintió la confianza en el tratamiento, que sintió mejoría, que prefirió otro tipo de atención (médica o de otro tipo) o no tener una buena relación terapeuta–paciente, entre otras razones<sup>29</sup>.

La prestación de servicios de salud no se puede comparar con otros servicios que ofrecen otras entidades ya que no es un producto físico, es intangible, interacciones humanas y solo deja



sensaciones agradables (positivas) o desagradables (negativas) que se traducen en sentimientos de satisfacción o insatisfacción<sup>30</sup>.

### **Causas:**

Percepción de la rapidez dental de los pacientes

Número de citas que tarda el tratamiento

Horarios de atención

Tiempo de permanencia en la sala de espera

Tiempo que dura el tratamiento

Horarios de atención

### **2.2.2. Aspectos psicológicos**

La ansiedad y los miedos dentales, desde la perspectiva

conductual, se deben considerar como patrones

multidimensionales y aprendidos de comportamiento que

resultan desadaptativos en relación al tratamiento

odontológico<sup>31</sup>.

Para el año 1987<sup>39</sup> Peñaranda realizó una recopilación de investigaciones del Index Dental Literature donde se manejan categorías propias de la psicología y correspondían a seis temas:

1. Fobias en pacientes
2. Miedo a los procedimientos odontológicos

3. Estrés
4. Técnicas de relajación en pacientes, auxiliares y odontólogos.
5. Ansiedad en pacientes y odontólogos
6. Control del dolor.

**a) Ansiedad**

Se refiere a un complejo patrón de conducta asociado a una activación fisiológica, que ocurre en respuesta a estímulos internos (cognitivos y somáticos) y externos (ambientales), que pueden aparecer antes y durante el proceder odontológico en los pacientes sin que lo identifiquemos<sup>31</sup>.

En la ansiedad se presenta un sentimiento inmotivado de temor e incertidumbre, aprehensión y tensión frente a una amenaza no identificada que compromete el funcionamiento del individuo e implica una reducción de la libertad personal<sup>32</sup>.

La ansiedad dental describe aprehensión más profunda que interfiere con el tratamiento rutinario y que requiere una atención especial.

**b) Miedo**

Sensación personal de temor/angustia frente a algunos referentes, de distinta naturaleza, real o imaginarios y como cada uno de nosotros reacciona.

### **c) Estrés**

Es un estado de sobreesfuerzo (generalmente psíquico) del organismo. El estrés puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o ansioso y no afecta a todas las personas de la misma forma<sup>31</sup>.

### **d) Fobia**

Consiste en un temor intenso y persistente, que es excesivo e irracional, desencadenado por la presencia o anticipación de un objeto o situación específicos.

La fobia dental se considera un miedo extremo e intensificado al dentista y al tratamiento odontológico. Esta fobia puede dar lugar a estados de pánico reales con ataques de sudoración y temblores que lleva a los pacientes a evitar su cuidado dental incluyendo prácticas orales de dejadez<sup>32</sup>.

#### **2.2.2.1 La deserción y su Implicancia**

La definición de deserción, desde una perspectiva individual, debe referirse a las metas y propósitos que tienen las personas. La deserción es más bien el resultado de ausencia de interés<sup>33</sup>.

##### **a) La deserción desde el punto de vista institucional**

Según la perspectiva institucional es, en algunos aspectos, una tarea más simple que hacerlo de acuerdo al punto de vista individual. En otros, sin embargo, es considerablemente más difícil.

Es más simple en el sentido de que todos los sujetos que abandonan una institución de educación superior pueden, teniendo en cuenta las razones alegadas para hacerlo, ser clasificados como desertores<sup>33</sup>.

#### **2.2.2.2 Aspecto Económico**

##### **Factores socioeconómicos susceptibles de afectar el seguimiento del tratamiento por el paciente.**

El paciente de consulta externa vs. el paciente particular Las estadísticas presentadas por los expertos indican que los pacientes de consulta externa y los particulares abandonan el tratamiento con igual regularidad. Sin embargo, las razones difieren algo entre ambos grupos.

En una encuesta efectuada en 10 hospitales de la Secretaría de Salud de México entre los pacientes de consulta externa, se encontró que las principales razones eran: tiempo de espera muy prolongado en la llegada y la consulta y visita demasiado breve del médico; costo de los medicamento y, por último, una relación deficiente entre médico y paciente, atribuida al sistema de rotación del personal, según el cual el paciente veía a un médico diferente en Factores socioeconómicos susceptibles de afectar el seguimiento del tratamiento por el paciente 8 cada visita. Al mejorarse la forma de dar las citas y establecerse una relación más personal entre médico, personal paramédico y paciente, al cabo de

dos años la tasa de los enfermos que abandonaban el tratamiento se había reducido desde el 58 por ciento, hasta el 28 por ciento<sup>34</sup>.

### **Edad**

Aparentemente, la edad no es de por sí factor significativo en el acatamiento del régimen por el paciente. Sin embargo, se afirma que es más probable que los pacientes nuevos, que tienden a ser más jóvenes, abandonen el tratamiento más que los de mayor edad, que han presentado hipertensión por cierto tiempo. Tal cosa se atribuye al hecho de que los pacientes de mayor edad han aprendido por propia experiencia que es más aconsejable seguir el régimen médico recomendado<sup>34</sup>.

### **Ingresos**

Sin embargo, debe tenerse presente que las necesidades económicas pueden ser la causa más frecuente del abandono del tratamiento<sup>34</sup>.

#### **2.2.2.3 Características personales**

##### **Ausencia de síntomas**

Los pacientes que no presentan síntomas no ven relación alguna entre el tomar las medicinas y el sentirse mejor<sup>34</sup>.

#### **2.2.2.4 Los factores a tener en cuenta son en la deserción:**

**a) Experiencias previas negativas**, por tratamientos médicos u odontológicos dolorosos.

**b) Influencia de familiares:** padres ansiosos o miedosos transmiten sus vivencias a los hijos.

**c) El imaginario social:** historias contadas o leídas, propagandas por televisión.

**d) Desconocimiento:** miedo innato a situaciones nuevas invasivas, a las maniobras que realizará el profesional o miedo durante la espera de resultados de los análisis clínicos, biopsias o diagnósticos por imágenes<sup>36</sup>.

#### **2.2.2.4 Responsabilidad profesional**

##### **a) Negligencia odontológica**

Es el descuido u omisión en un acto determinado. Cuando el profesional actúa con imprudencia o en forma dolosa ocasionando daño a determinado paciente<sup>35</sup>.

##### **b) Imprudencia**

Es la ausencia de la capacidad para juzgar correctamente en una situación odontológica determinada. Implica la falta de cordura y moderación de las acciones o el descuido en la atención requerida.

##### **c) Ignorancia**

Es el desconocimiento de algún hecho, cosa, técnica u oficio en particular.

#### **d) Impericia**

Es la falta total o parcial de las destrezas propias de la atención, es decir, la sabiduría, los conocimientos técnicos y habilidades en el ejercicio de la odontología<sup>35</sup>.

### **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**Deserción:** Se utiliza el término para hablar de aquellos usuarios que abandonan sus tratamientos por diferentes causas.

Quienes sustentan la deserción estudiantil en los siguientes 4 factores: académicos, personales, socio económico e institucionales<sup>40</sup>.

Configuran el fenómeno de la deserción como una estructura que presenta diversos matices siendo multivariada. Recoge los componentes sociológicos, psicológicos, económicos e institucionales, para formularlos en un macro modelo donde se define que los 4 factores determinantes de la deserción son: académicos, personales, socioeconómicos e institucionales<sup>40</sup>.

**Tiempo de espera:** Una de las variables relacionadas con la satisfacción es el tiempo transcurrido para la realización de su tratamiento, asunto que puede depender de disponibilidad horaria de los pacientes y del servicio, costo y calidad del tratamiento, expectativa del paciente.

**Atención odontológica:** Es el conjunto de acciones que se realizan para prevenir, reparar o mejorar la salud bucodental.

Pacientes que abandonan el tratamiento:

**Miedo:** Emoción difícil de controlar, es según el Diccionario de la Real Academia Española una perturbación angustiosa del ánimo por un riesgo o daño físico, psíquico, patrimonial, etc., que puede ser real o imaginario<sup>36</sup>.

**Calidad:** La calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar<sup>37</sup>.

Los profesionales de la salud tienden a definir la calidad en términos de atributos y resultados de la atención suministrada por los médicos y recibida por los pacientes. Enfatizan la excelencia técnica con la que se suministra la atención y las características de la interacción entre el usuario y el prestador<sup>38</sup>.

La calidad de la atención en su dimensión interpersonal se expresa en el cumplimiento, por el odontólogo, de los modos de actuación definidos por la ética médica y la ética general de la sociedad.

El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal. No es raro la contradicción entre lo que cree el odontólogo que debe brindar y lo que espera el paciente de él y en lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del paciente. Si las expectativas de un paciente no pueden ser satisfechas por la práctica odontológica o son impropias a la moral vigente debe, por



la vía de la labor educativa inherente a toda práctica odontológica, transformarse dichas expectativas<sup>38</sup>.

## **2.4 Hipótesis**

**Hipótesis de Investigación (Hi):** Los factores que condicionan a la deserción de los pacientes es el tiempo de espera a la atención odontológica en la clínica estomatológica de la Universidad de Huánuco.

**Hipótesis Nula (Ho):** Los factores que condicionan a la deserción de los pacientes no es el tiempo de espera a la atención odontológica en la clínica estomatológica de la Universidad de Huánuco.

## **2.5 Variables**

**Variables de asociación:** Atención odontológica.

**Variables de supervisión o de estudio:** Deserción de pacientes

## 2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLES
V.I Atención Odontológica	Características personales	Hábitos Costumbres Creencias actitudes	Nominal
V.D  Deserción de pacientes.	Edad  Sexo  Grado de instrucción	Datos de recolección de fichas	Intervalo  nominal  Ordinal

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLOGICO

#### 3.1. TIPO, NIVEL Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

##### Tipo de investigación

- ✓ Según la intervención del investigador “**Observacional**” se basa en la observación.
- ✓ Según la planificación de las mediciones “**prospectivo**” el investigador administra sus propias mediciones, la información recolectada posee el control del sesgo de medición.
- ✓ Según el número de mediciones de la variable de la variable de estudio “**Transversal**” puede ser en minutos, una hora, un día, un mes o mayor tiempo.
- ✓ Según el número de variables de interés” **Analítica**” aquella que trata de analizar y/o explicar las causas de los efectos estudiados.

##### Nivel de investigación:

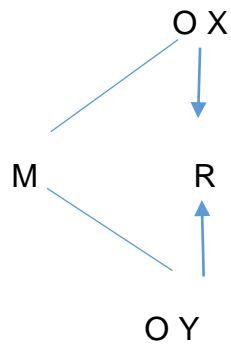
Relacional.

##### Método de investigación:

NO experimental

#### 3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

Para la investigación se tuvo en cuenta el diseño descriptivo correlacional  
Dicho esquema es el siguiente:



#### **DONDE:**

M = Representa la muestra de estudio.

Ox= Variable atención odontológica

Oy= Variable deserción de pacientes.

R=La relación probable entre las variables.

### **3.3. POBLACION Y MUESTRA**

#### **Población**

La población de estudio estará conformado por los pacientes acuden a la clínica estomatológica de la Universidad de Huánuco meses mayo y Junio del 2017.

#### **Muestra**

MUJERES	25
VARONES	25
TOTAL	50

El cálculo de tamaño de la muestra estuvo conformado por un total de 50 pacientes.

Masculino: 25 pacientes

Femenino: 25 pacientes

Criterios de inclusión: Todos los pacientes mayores de 18 años que acudan a la atención odontológica de la Clínica de la Universidad de Huánuco.

Criterios de exclusión:

- ✓ Todos los pacientes menores de edad.
- ✓ Pacientes que no aceptan ser parte del estudio de investigación.

### **3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

- **TÉCNICA:** Encuesta
- **INSTRUMENTOS.** Cuestionario, Instrumento diseñado por el propio investigador en el cual se obtuvo información de los pacientes, previamente fue validado por 3 expertos.

### **3.5 TECNICAS DE RECOJO Y PROCESAMIENTO Y PRESENTACION DE DATOS.**

#### **A. TECNICA DE RECOJO**

- Elaboración del instrumento según los objetivos y variables en estudio.
- Codificación del instrumento elaborado.
- Revisión y validación del instrumento por expertos de la investigación.
- Aplicación del instrumento validado a la muestra en estudio.

#### **B. TECNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS :**

- Los datos fueron procesados después de la aplicación del instrumento a través del recuento por el paloteo por ser sencillo, preciso y exacto y cargados en Excel.
- Los datos también fueron procesados por el método electrónico como auxiliar a través de la estadística SPSS versión 23.
- Los datos fueron procesados según la estadística descriptiva e inferencial, para establecer los análisis e interpretación de datos.
- Los datos fueron procesados y contrastados a través de la estadística no paramétrica de la significancia del chi cuadrado:  $\chi^2$ .

### **3.6. TECNICA DE PRESENTACION DE DATOS:**

- Los datos fueron presentados en cuadros o tablas estadísticos uni y bidimensionales según los objetivos y variables propuestas para el estudio.
- Los datos fueron presentados en tablas o figuras de acuerdo a los datos de los cuadros estadísticos.

## CAPITULO IV

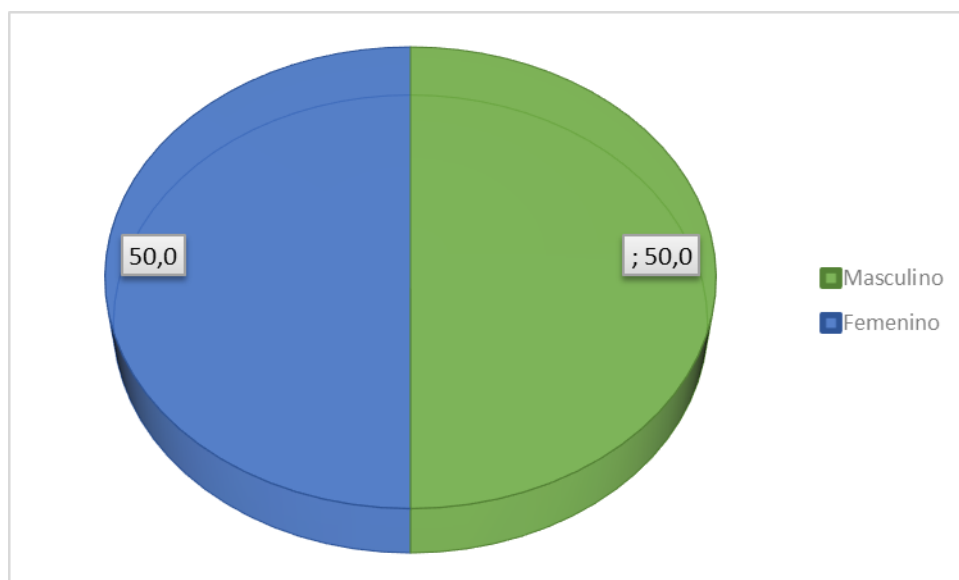
### RESULTADOS

En este capítulo se describen los resultados obtenidos del análisis de los datos del presente estudio. Los datos se representan por medio de cuadros y gráficos para observar su comportamiento de las variables.

**TABLA 1**  
**Caracterización de los pacientes según sexo Huánuco 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Masculino	25	50,0	50,0
Femenino	25	50,0	50,0
Total	50	100,0	100,0

Fuente: Clínica estomatológica Universidad de Huánuco



**GRÁFICO 1**  
**Caracterización de los pacientes según sexo Huánuco 2017**

### INTERPRETACIÓN:

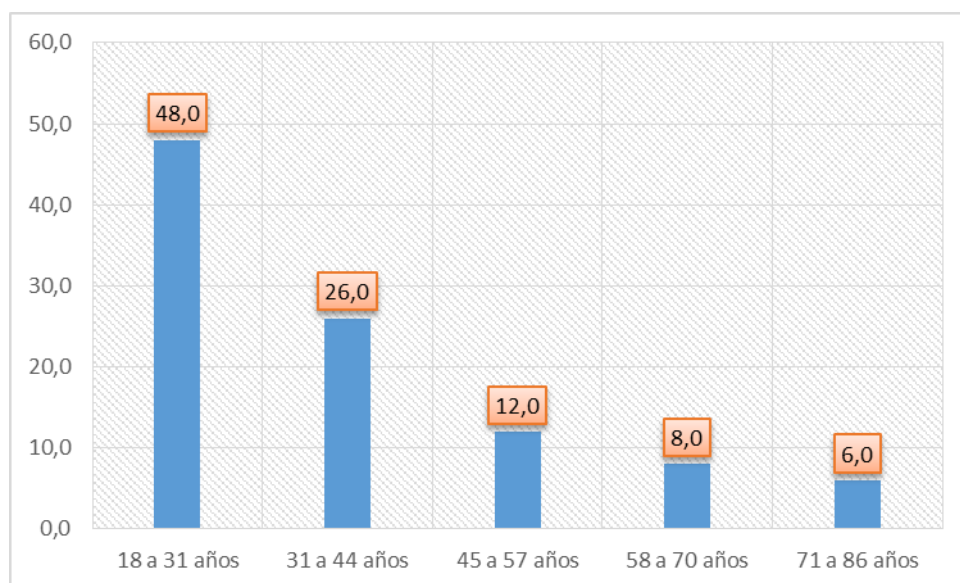
En la tabla y gráfico 1, se observa la distribución de los pacientes de estudio según sexo, obteniéndose los siguientes resultados: De un total de 50 (100%), 25 (50%) son de sexo femenino y el restante 50,0%, es decir 25 pacientes son de sexo masculino.

**TABLA 2**

**Caracterización de los pacientes según grupo etareo Huánuco 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	
		Porcentaje	válido
18 a 31 años	24	48,0	48,0
31 a 44 años	13	26,0	26,0
45 a 57 años	6	12,0	12,0
58 a 70 años	4	8,0	8,0
71 a 86 años	3	6,0	6,0
Total	50	100,0	100,0

Fuente: Clínica estomatológica Universidad de Huánuco



**GRÁFICO 2**

**Caracterización de los pacientes según grupo etareo Huánuco 2017**



### INTERPRETACIÓN:

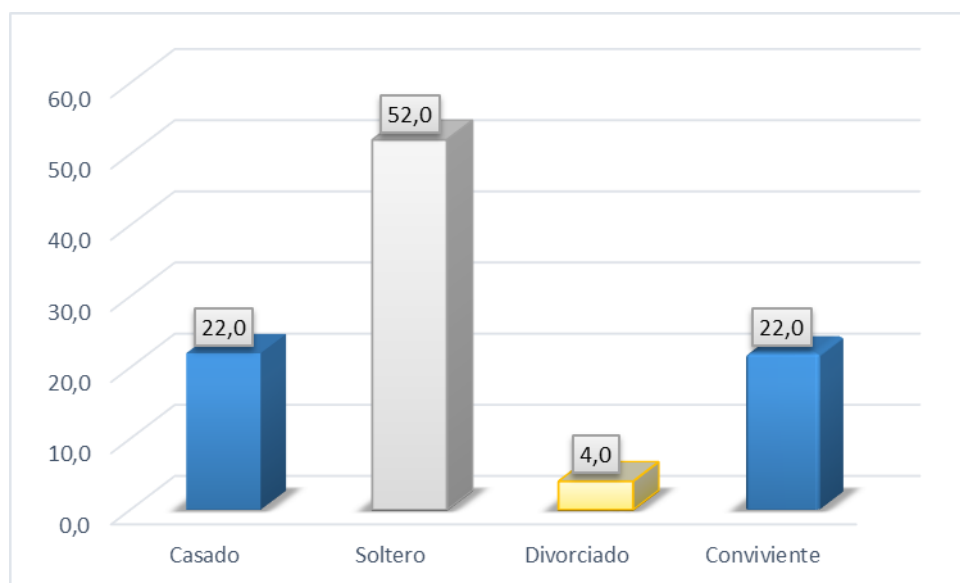
En la presente tabla y gráfico, se presenta la distribución de los pacientes según sus edades (grupo etareo), observándose lo siguiente: Del total de datos observados, la mayor frecuencia se encontró en pacientes de 18 a 31 años (48%), seguido en frecuencia por pacientes de 31 a 44 años (26%); 45 a 57 años (12%) ,58 a 70 (8%) y finalmente, los paciente de 71 a 86 años (6%).

**TABLA 3**

**Caracterización de los pacientes según estado civil. Huánuco 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	
		Porcentaje	válido
Casado	11	22,0	22,0
Soltero	26	52,0	52,0
Divorciado	2	4,0	4,0
Conviviente	11	22,0	22,0
Total	50	100,0	100,0

Fuente: Clínica estomatológica Universidad de Huánuco



**GRÁFICO 3**

## Caracterización de los pacientes según estado civil. Huánuco 2017

### INTERPRETACIÓN:

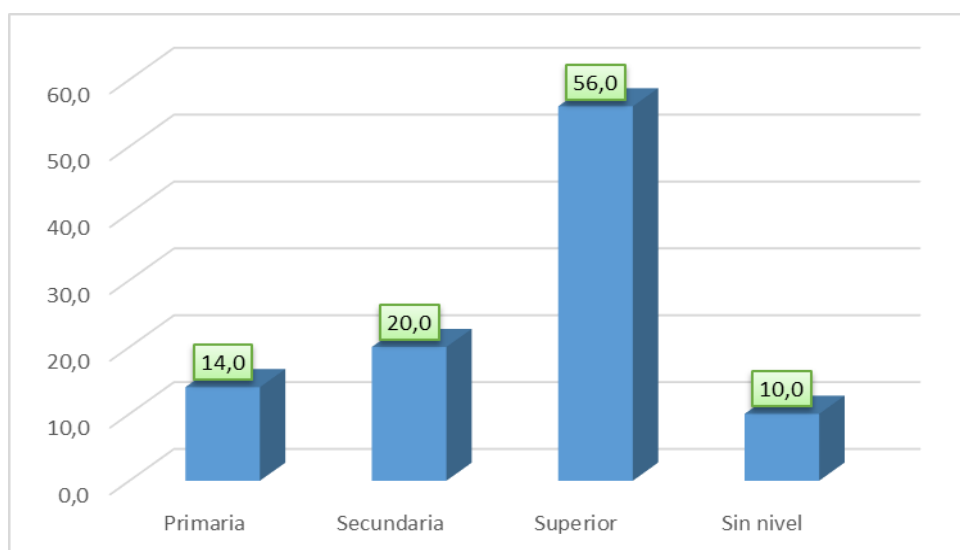
En la presente tabla y gráfico, se presenta la distribución de los pacientes según estado civil, observándose lo siguiente: Del total de datos observados, la mayor frecuencia se encontró en pacientes estado civil soltero (52%), seguido en frecuencia por pacientes casados y convivientes 22% y finalmente, los paciente divorciados 4%.

**TABLA 4**

### Caracterización de los pacientes según grado de instrucción. Huánuco 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Primaria	7	14,0	14,0
Secundaria	10	20,0	20,0
Superior	28	56,0	56,0
Sin nivel	5	10,0	10,0
Total	50	100,0	100,0

Fuente: Clínica estomatológica Universidad de Huánuco



**GRÁFICO 4**

### Caracterización de los pacientes según grado de instrucción. Huánuco 2017

## INTERPRETACIÓN:

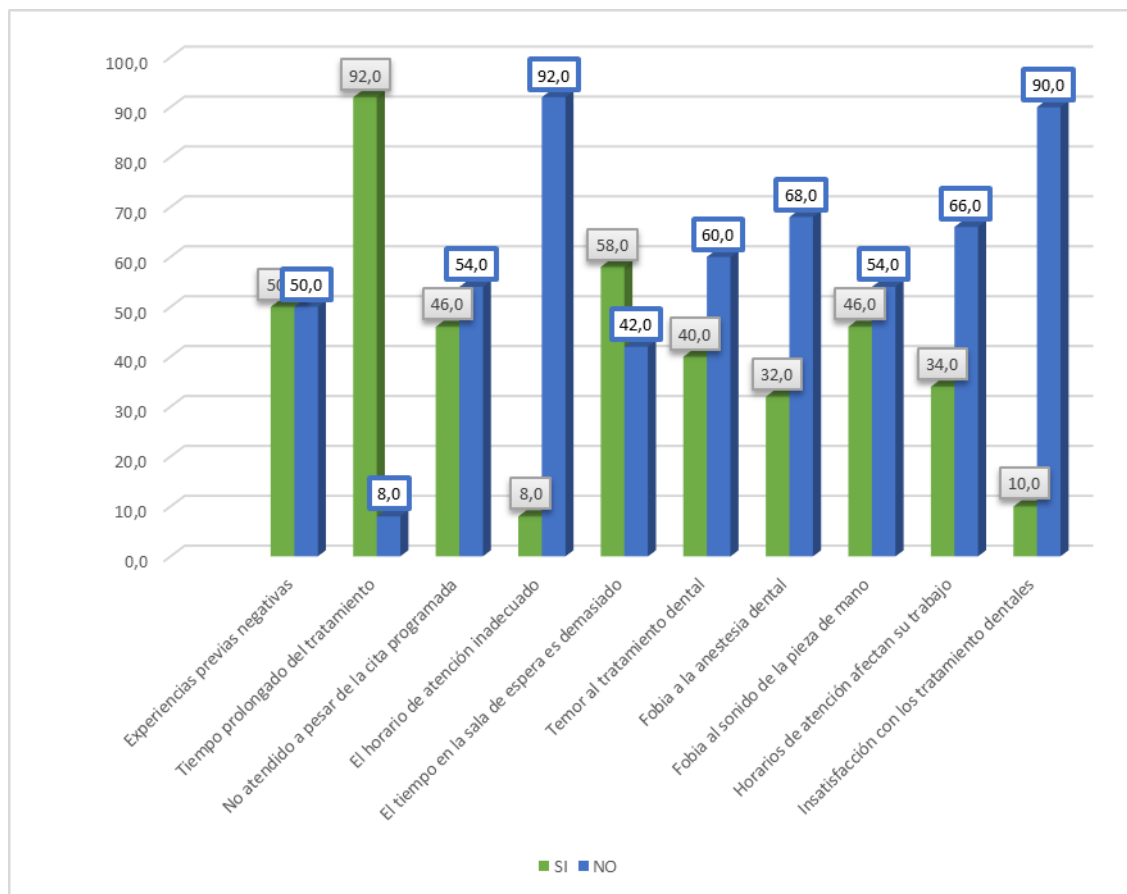
En la presente tabla y gráfico, se presenta la distribución de los pacientes según grado de instrucción, observándose lo siguiente: Del total de datos observados, la mayor frecuencia se encontró en pacientes con grado de instrucción superior (56%), seguido en frecuencia grado de instrucción secundaria (20%) ,grado de instrucción primaria (14%) y finalmente sin nivel (10%).

**TABLA 5**

**Factores de deserción de los pacientes a la atención odontológica.  
Huánuco 2017**

Factores de deserción	SI		NO	
	Nº	%	Nº	%
Experiencias previas negativas en la atención odontológica	25,0	50,0	25,0	50,0
Tiempo prolongado del tratamiento odontológico	46,0	92,0	4,0	8,0
No atendido a pesar de la cita programada	23,0	46,0	27,0	54,0
El horario de atención inadecuado	4,0	8,0	46,0	96,0
El tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado	29,0	58,0	21,0	42,0
Temor al tratamiento dental	20,0	40,0	30,0	60,0
Fobia a la anestesia dental	16,0	32,0	34,0	68,0
Fobia al sonido de la pieza de mano	23,0	46,0	27,0	54,0
Horarios de atención afectan su trabajo	17,0	34,0	33,0	66,0
Insatisfacción con los tratamiento dentales realizados en la Clínica estomatológica de la Universidad de Huánuco	5,0	10,0	45,0	90,0

Fuente: Clínica estomatológica Universidad de Huánuco



## GRÁFICO 5

**Factores de deserción de los pacientes a la atención odontológica.  
Huánuco 2017**

### INTERPRETACIÓN:

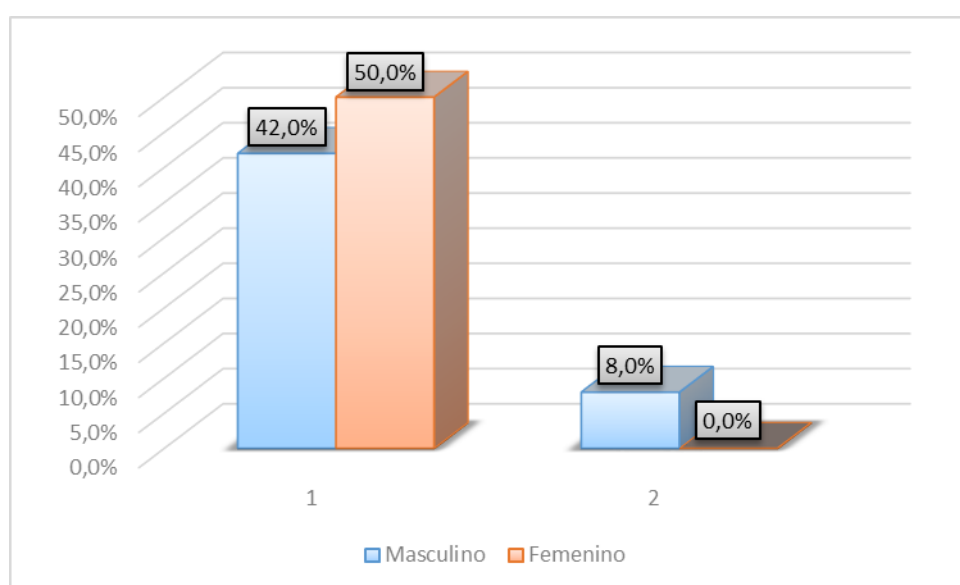
En la presente tabla y gráfico, se evidencia los factores de deserción de los pacientes a la atención odontológica, donde el factor que prevalece fue Tiempo prolongado del tratamiento odontológico con un 92%, seguido en frecuencia por El tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado 58%, Experiencias previas negativas en la atención odontológica con un 50%.

**TABLA 6**

**Factor predominante de deserción de los pacientes a la atención odontológica según sexo.**

		Tiempo prolongado del tratamiento		Total
		Sí	No	
SEXO	Masculino	21 42,0%	4 8,0%	25 50,0%
	Femenino	25 50,0%	0 0,0%	25 50,0%
Total		46 92,0%	4 8,0%	50 100,0%

P=0,037

**GRÁFICO 6**

**Factor predominante de deserción de los pacientes a la atención odontológica según sexo.**

### INTERPRETACIÓN:

En cuanto al factor de deserción de los pacientes a la atención odontológica según sexo, muestra que en el sexo femenino presentó mayor deserción en un 50% en comparación con los pacientes de sexo masculino en un 42%.

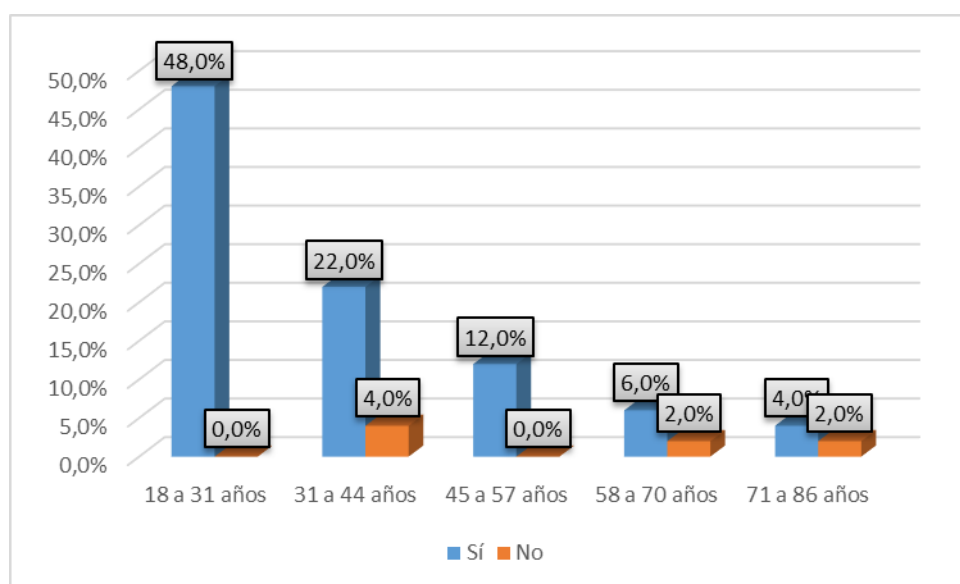
Estadísticamente si difiere en ambos sexo cuyo valor  $p=0,037$

**TABLA 7**

**Factor predominante de deserción de los pacientes a la atención odontológica según grupo etareo.**

Grupo etareo	Tiempo prolongado del tratamiento		Total
	Sí	No	
18 a 31 años	24 48,0%	0 0,0%	24 48,0%
31 a 44 años	11 22,0%	2 4,0%	13 26,0%
45 a 57 años	6 12,0%	0 0,0%	6 12,0%
58 a 70 años	3 6,0%	1 2,0%	4 8,0%
71 a 86 años	2 4,0%	1 2,0%	3 6,0%
Total	46 92,0%	4 8,0%	50 100,0%

p= 0,100

**GRÁFICO 7**

**Factor predominante de deserción de los pacientes a la atención odontológica según grupo etareo.**

### INTERPRETACIÓN:

En cuanto al factor de deserción de los pacientes a la atención odontológica según grupo, muestra que en el grupo etareo 18 a 31 años presentó mayor deserción en un 48%, 31 a 44 años 22% y con menor porcentaje se presentó en el grupo etareo 71 a 86 años 4%. Estadísticamente no existen diferencias entre los cinco grupos etareos cuyo valor  $p=0,100$ .

**TABLA 8**

**Factor predominante de deserción de los pacientes a la atención odontológica según estado civil.**

		Tiempo prolongado del tratamiento		Total
		Sí	No	
ESTADO CIVIL	Casado	9 18,0%	2 4,0%	11 22,0%
	Soltero	25 50,0%	1 2,0%	26 52,0%
	Divorciado	1 2,0%	1 2,0%	2 4,0%
	Conviviente	11 22,0%	0 0,0%	11 22,0%
	Total	46 92,0%	4 8,0%	50 100,0%

$p=0,047$

### INTERPRETACIÓN:

En cuanto al factor de deserción de los pacientes a la atención odontológica según estado civil, muestra que en los solteros presentó mayor deserción en un 50%, seguido de los pacientes con estado civil conviviente 22%, casado 18% y finalmente divorciado 2%. Estadísticamente si existe diferencia en la variable estado civil de los pacientes cuyo valor  $p=0,047$

**TABLA 9**

**Factor predominante de deserción de los pacientes a la atención odontológica según grado de instrucción.**

GRADO DE INSTRUCCIÓN	Tiempo prolongado del tratamiento		Total
	Sí	No	
Primaria	6 12,0%	1 2,0%	7 14,0%
Secundaria	10 20,0%	0 0,0%	10 20,0%
Superior	26 52,0%	2 4,0%	28 56,0%
Sin nivel	4 8,0%	1 2,0%	5 10,0%
Total	46 8,0%	4 100,0%	50

p=0,521

#### **INTERPRETACIÓN:**

En cuanto al factor de deserción de los pacientes a la atención odontológica según grado de instrucción, muestra que los pacientes con grado de instrucción superior presentaron mayor deserción en un 52%, seguido por grado de instrucción secundaria 20% y finalmente 4% en pacientes sin nivel. Estadísticamente no difiere en ambos sexo cuyo valor p=0,521



## **CAPITULO V**

### **DISCUSION DE RESULTADOS**

El presente estudio fue realizado en la Clínica Odontológica de la Universidad de Huánuco con el propósito de determinar los factores que ocasionan la deserción de los pacientes a la atención odontológica, para lo cual se tomaron como muestra de 50 pacientes de ambos sexos que fueron atendidos en los diversos turnos de la Clínica Integral del Adulto.

En cuanto a la edad de los pacientes atendidos en la clínica odontológica representaron 50% para el sexo femenino y 50% sexo masculino. Con referente al grupo etareo que prevaleció fue 18 a 31 años con un 48%. Estado civil soltero 52%, grado de instrucción superior 56%.

En este estudio se observó que los principales factores de deserción fueron: Tiempo prolongado del tratamiento odontológico con un 92%, seguido El tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado 58%, Experiencias previas negativas en la atención odontológica 50%. No atendido a pesar de la cita programada y

Fobia al sonido de la pieza de mano 46% a diferencia del estudio realizado por Jaimes M, et al (2015) donde los primeros cinco causas fueron: el alumno no llamó (46.6%), aspecto económico (14.6%), cambio de ciudad (13.2%), factor tiempo (12%) y continuó el tratamiento en otra institución (6%), también difiere con los resultado obtenido por Butters y Willis, donde se evidenció que los pacientes que abandonaban los tratamientos dentales se daba por cinco razones: La calidad de la atención, la duración de la

atención, el número de citas, la explicación del tratamiento y los costos de las citas.

El Tiempo prolongado del tratamiento odontológico fue el factor principal de la deserción de los pacientes en atención con un 92%, el cual no concuerda con los resultados obtenidos por Jaimes M, et al. (2015), donde el factor tiempo con un resultado de 22,8%, es decir 109 pacientes desertaron al tratamiento odontológico siendo este el cuarto motivo de deserción, debido a que los pacientes ingresaron a trabajar y/o estudiar, mientras que en un estudio realizado por Lang, en la Universidad de San Carlos de Guatemala, la principal causa de deserción fue el factor tiempo por demora en la sala de espera para ser atendidos, comparando con nuestro estudio el tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado fue el segundo factor que ocasionó la deserción.

En el estudio determinó que el 95,3% de los pacientes atendidos se siente satisfecho con los tratamientos dentales ya realizados en la clínica estomatológica de la Universidad de Huánuco. Resultados similares encontrados por Jaimes M, et al (2015), quienes determinaron que un 99.2% recibieron una buena atención coincidiendo además con los resultados de los estudios realizados por Viscaíno (2016), quien determinó que el Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de las Américas fue alta. Al contrario otro estudio realizado por Murray y Col reportó que más de la mitad de los pacientes no estaba satisfecho con la comunicación durante el tratamiento. Se encontró similitud en varios estudios al relacionar la calidad del tratamiento.

El temor al tratamiento dental fue uno de los primeros factores que ocasionó la deserción al tratamiento con un 40%. Resultados similares encontrados en un estudio realizado en la Facultad de Odontología de la Universidad de Cartagena durante el primer semestre del año 2012; la población estuvo conformada por 795 pacientes, donde la ansiedad en la consulta odontológica obtuvo una prevalencia de 62,8% así mismo, en un estudio realizado en la Clínica Odontológica de la Universidad de Chile por Gonzalo Rojas Alcayaga y colaboradores, se tomó una muestra constituida por 60 pacientes adultos de ambos sexos que eran atendidos en la Sección de Operatoria dental que presentaban ansiedad dental moderada.

## CONCLUSIONES

1. Los factores principales que ocasionan deserción del paciente a la atención odontológica fueron Tiempo prolongado del tratamiento odontológico, seguido el tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado y como tercer factor las experiencias previas negativas en la atención odontológica.
2. La satisfacción de la atención odontológica en los pacientes atendidos fue considerado alto.
3. El tiempo prolongado del tratamiento odontológico en el sexo femenino fue mayor como factor que ocasionó deserción, estadísticamente difiere con respecto a los pacientes de sexo masculino.
4. El grupo etareo que mayor deserción se produjo fue de 18 a 31 años ocasionado por el factor tiempo, pero Estadísticamente no existen diferencias entre los cinco grupos etareos estudiados.
5. El factor de deserción de los pacientes a la atención odontológica según estado civil, los solteros presentó mayor deserción, estadísticamente difiere de los otros estados.
6. Los pacientes con grado de instrucción superior presentaron mayor porcentaje de deserción

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda evaluar los factores de deserción de los pacientes a la atención odontológica con mayor número de muestra, tanto en la clínica integral del adulto y clínica del niño.

Se recomienda difundir los resultados a la comunidad odontológica con la finalidad de que los estudiantes programen las citas de los pacientes teniendo en cuenta la duración del tratamiento, el tipo de tratamiento, y contar con todos los instrumentos e insumos necesarios y no generen pérdida de tiempo entre las atenciones de los pacientes y se reduzca la deserción de los pacientes a la clínica odontológica de la Universidad de Huánuco.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

1. López JE, Pilataxi S, Rodríguez LD, Velásquez AC, López MA, Martínez CM, Agudelo AA. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia .Revista Gerencia y Políticas de Salud.2013; vol:12, núm. 24, pp. 209-225.
2. Gopalakrishna P, Munnaleneeni V.Influencing satisfaction for dental services.J Health Care Mark.1993.Jan; 13(1):16 – 22.
3. Mascarenhas AK.Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery.Journal of Dental Education.2001Nov, 65(11):1266 – 1271.
4. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Publica Mex 1990; 32:113-117.
5. Arrieta K, Díaz S,Verbel J,Hawasly N. Factores asociados a sintomatología clínica de miedo y ansiedad en pacientes atendidos en Odontología. Revista Clínica de Medicina de Familia.2013; 6(1):17- 24.
6. Rondón AP, Otárola IL, Salamanca Y. Factores que influyen en la deserción terapéutica de los consultantes de un centro universitario de atención psicológica. International Journal of Psychological Research.2009; vol. (2), pp. 137-147.
7. García A, Rodríguez JC. Factores personales en la relación terapéutica. Revista de la asociación española de neuropsiquiatría.2005; Vol. (XXV):pp 29- 39.

8. Álvarez C. Ética Odontológica. 2<sup>da</sup> Edición. Universidad Nacional Autónoma de México: UNAM; 1998.
9. Lora IM, Tirado LR, Montoya JL, Simancas MA. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016; 12 Vol (23): pp 31- 40.
10. Muza R, Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Rev Chil Salud Pública 2008; Vol 12 (1): pp 12-17.
11. López OP, Cerezo MP, Delgado AL. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev. Gerenc. Polit. Salud. 2010; 9 (18): pp 124-136.
12. Vizcaíno K. Quito Ecuador (2016). Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de las Américas.
13. Alas N, Arias D, Calles S, Chacón E. El Salvador (2016). Afluencia, permanencia y grado de satisfacción de pacientes adultos de las clínicas de la facultad de odontología de la universidad de el salvador, período 2010- 2014.
14. Jaimes M, Jaimes A, López M, Silva M, Silva D. Colombia (2015). Causas más frecuentes de deserción de los pacientes a las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás sede Floridablanca entre los años 2000- 2014.

15. Arévalo J. Riobamba Ecuador (2015). Análisis de las determinantes conductuales que influyen en la deserción odontológica de los pacientes que acuden a la unidad metropolitana de salud centro, de la ciudad de Quito en el periodo julio - septiembre 2014.
16. Cuevas N. Santiago Chile (2014) Deserción terapéutica: una mirada desde los psicólogos en formación del centro de atención psicológica de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
17. Bentacourt Ospina Julián David. Análisis de la deserción de pacientes en las clínicas de Orthoplan. Proyecto de Grado .Santiago de Cali .Universidad ICESI.2013.
18. Chávez CA. Calidad de atención del servicio de odontología de la universidad de San Martín de Porres Lima 2016. (Tesis maestría).Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2016.
19. Cazorla J. Análisis de los factores que determinan la deserción de pacientes en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa. 2015. Tesis presentada por el bachiller. Universidad Católica de Santa María Facultad de odontología. Arequipa 2015.
20. Camba Nolasco Luis Julio .Chimbote 2014. Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso Chimbote 2014.
21. Miranda Diana Luz. Lima .2013. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa-chorrillos en el periodo febrero –mayo 2013.



22. Zambrano RE. La calidad en la atención odontológica en el proceso de integración docente, asistencial y de investigación. (Master en Salud Pública). Facultad de Odontología Universidad de Los Andes. Mérida – Venezuela. 2007.
23. Fuente J, Sumano O, Sifuentes MC, Zelocuatecatl A. Impacto de la salud bucal en la calidad de vida de adultos mayores demandantes de atención dental. Universitas Odontológica. 2010; vol. (29): pp 83-92.
24. Zurro AM, Jodar G. Atención primaria de salud y atención familiar y comunitaria. 6<sup>ta</sup> Edición. Barcelona: Elsevier España; S.L. 2011.
25. Rodríguez A, Baly MJ. Atención primaria en Estomatología, su articulación con el médico de la familia. Rev Cubana Estomatol. 1997; vol (34): p 1.
26. Ministerio de Salud. Subsecretaría de Redes Asistenciales Gobierno de Chile. Definiciones técnicas de atención odontológica secundaria. 2018.
27. Guerra JV. Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador. período febrero-julio 2015. (Tesis). Universidad Central del Ecuador. 2015.
28. Espejo DF. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. (Tesis pregrado). Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017.

29. Escobedo J, Sierra AV, Oropeza R. Factores asociados a la deserción en un tratamiento breve para usuarios de cocaína. En-clav. Pen.2007; vol(1):p 2.
30. Córdova D, Fernández Y, Ortiz R. satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. KIRU. 2016; 13(2):pp133-137.
31. Motzfeld R y Col. Guía de Términos Odontológicos, Introducción a la Odontología. 2<sup>da</sup> Edición. Chile: Editorial Facultad de Odontología, Universidad de Chile, Sergio R Livingston 943. Independencia, Región Metropolitana. 2013.
32. Lima M, Casanova Y. Miedo, ansiedad y fobia al tratamiento estomatológico. Rev Hum Med. 2006; vol(6):p 1.
33. Grant G, Green T, Pascarella E, Smith N, Terenzini P, Tinto V. Definir la deserción: Una cuestión de perspectiva. Review of Educational Research .1975; Vol(43):pp 89-125.
34. Gonzáles AF. ¿Qué hacer para que el paciente hipertenso no abandone el tratamiento? Rev Hipert. 2006; vol(29):pp2-12.
35. Moreno W, Sánchez CL, Orozco L, Álvarez AF. La calidad de la atención en el servicio odontológico factores que la determinan. UNAM. 2007; vol (5):pp59.
36. Manterola ER, Agasi R, Barthe D, Corrarelo A, Finlandino G, Herrera A, Marquievich J G, Rocha C, Morales Manterola LM. Belenofobia en Odontología. Rev. Fac. de Odon. UBA. 2014; vol (29):p66.

37. González BI, López P, Marín IA, Haro L, Macías A. Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. Rev Med IMSS.2002, vol(40):pp 301-304.
38. Sosa M. ¿Cómo lograr la calidad en la atención dental? .Rev. Gaceta Dental.2009. Dirección Nacional de Estomatología del Ministerio de Salud Pública de Cuba Profesora Adjunta de la Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba.
39. Peñaranda PM. Los aportes de la psicología a la odontología. Una investigación sobre factores psicosociales en el dolor crónico bucofacial. Universidad Central de Venezuela: Consejo del desarrollo Científico y Humanístico.2005.
40. Suarez DA, Gómez C, Pulido YR. Estudio, medición y reporte de las causas asociadas a la deserción, una experiencia significativa para la institución. En: Cuarta conferencia Latinoamericana sobre el abandono en la educación superior: Universidad de Antioquia; 2014.pp 1-11.

# **ANEXOS**

## ANEXO N°1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** "FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO 2017"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<u>PROBLEMA GENERAL:</u>  ¿Cuáles son los factores que condicionan la deserción de pacientes a la atención odontológica en la clínica de la Universidad de Huánuco 2017?	<u>OBJETIVO GENERAL:</u> Determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes a la atención odontológica en la clínica Estomatológica de la Universidad de Huánuco 2017.	<u>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN:</u> Los factores que condicionan a la deserción de los pacientes es el tiempo de espera a la atención odontológica en la clínica estomatológica de la Universidad de Huánuco.	<u>VARIABLE DE ASOCIACIÓN:</u> Atención odontológica.
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u>  1. ¿Cuáles son las características personales de los pacientes atendidos en la clínica Estomatológica? 2. ¿Cuáles son los factores que condicionan según su edad? 3. ¿Cuáles son los factores que condicionan la deserción de los pacientes según su grado de instrucción? 4. ¿Cuáles son los factores que condicionan la deserción de los pacientes según su sexo?	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u> Determinar las características personales de los pacientes atendidos en la clínica estomatológica. Identificar los factores que condicionan la deserción de los pacientes según su edad. Determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes según su grado de instrucción. Identificar los factores que condicionan la deserción según su sexo.	<u>HIPÓTESIS NULA:</u>  Los factores que condicionan a la deserción de los pacientes no es el tiempo de espera a la atención odontológica en la clínica estomatológica de la Universidad de Huánuco.	<u>VARIABLE DE SUPERVISIÓN O DE ESTUDIO:</u> Deserción de pacientes.



**ANEXO N°2**  
**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**E. A. P. DE ODONTOLOGÍA**



**I. CARACTERÍSTICAS GENERALES**

Número de Historia Clínica.....

Sexo: M ( ) F ( )

Edad....

Estado civil: Casado ( ), soltero ( ), viudo ( ), divorciado ( ), conviviente ( )

Grado de instrucción: Primaria ( ), secundaria ( ), superior ( ), superior incompleto ( )

**II. FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES**

1. Usted tuvo experiencias previas negativas en la atención odontológica.

Si ☐

No ☐

2. Usted piensa que el tiempo prolongado del tratamiento es el adecuado.

Si ☐

No ☐

3. Alguna vez no fue atendido a pesar de la cita programada

Si ☐

No ☐

4. El horario de atención que brinda la clínica estomatológica de la Universidad de Huánuco es adecuado para usted.

Si ☐

No ☐

5. El tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado.

Si ☐

No ☐

6. Tiene temor al tratamiento dental

Si ☐

No ☐

7. Usted tiene fobia a la anestesia dental.

Si ☐

No ☐

8. Desearía continuar su atención hasta el final.

Si ☐

No ☐

9. Siente fobia al sonido de la pieza de mano.

Si ☐

No ☐

10. Los horarios de atención afectan su trabajo.

Si ☐

No ☐

11. Usted se siente satisfecho con los tratamientos dentales ya realizados en la clínica estomatológica de la Universidad de Huánuco.

Si ☐

No ☐

12. ¿Recomendaría Ud. a otras personas a la clínica?

Si ☐

No ☐

13. La explicación brindada por el alumno operador es clara y precisa.

Si ☐

No ☐

14. Usted tiene conocimiento de los tratamientos que le van a realizar en boca.

Si ☐

No ☐



15. Usted tiene confianza en el alumno operador.

Si ☐

No ☐

## CONSTANCIA

El jefe de la clínica estomatológica de la universidad de Huánuco hace constar que la Srta. MILAGROS RUIZ RIOS alumna de la universidad de Huánuco, ha realizado la investigación del tema de tesis titulado: "FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO AÑO 2017", durante los meses de mayo y junio del presente año en la clínica odontológica de la universidad de Huánuco.

Se expide la siguiente constancia al interesado para fines que crea conveniente.

Huánuco, 25 de junio 2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA

C.D. WALTER PALACIOS CHUMPIAZ  
C.D. PALACIOS  
COORDINADOR

JEFE DE CLINICA

# INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

## DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Dra. Nancy Calenda Gonzalez  
 Institución donde labora: Universidad de Huánuco  
 Instrumento motivo de evaluación: Verificación de Instrumento  
 Autor del Instrumento: Milagros Ruiz Ros  
 Aspecto de validación: Contenido del Instrumento

CRITERIOS		DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				TP
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguajes apropiado																	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X				
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología																	X				
4. ORGANIZACIÓN	Está organizado en forma lógica																	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																	X				
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la inteligencia emocional																	X				
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos																	X				
8. COHERENCIA	Entre las variables indicadores y los ítems																		X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																	X				
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable																	X				
TOTAL																						845

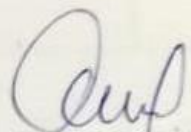
Opinión de Aplicabilidad:

FAVORABLE PARA SU APLICACIÓN

Promedio de Valoración: 84.5%

Fecha: 19-04/18

Grado académico	<u>DOCTOR</u>
Mención	<u>CIENCIAS DE LA SALUD</u>
DNI	<u>22510578</u>

  
 Dra. Nancy Calenda Gonzalez  
 C.O.F. 20174

Firma del Experto

# INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

## DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Mag. Mariol Passana Ortega Quiñón  
 Institución donde labora: Universidad de Huancabamba  
 Instrumento motivo de evaluación: Definición de Instrumento  
 Autor del Instrumento: Milagros Ruiz Ros  
 Aspecto de validación: Contenido del Instrumento

CRITERIOS		DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				TP
		1	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X			
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología																	X				
4. ORGANIZACIÓN	Está organizado en forma lógica																X					
5. SUFFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																X					
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la inteligencia emocional																	X				
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos técnicos científicos																	X				
8. COHERENCIA	Entre las variables indicadores y los ítems																		X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																	X				
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable																	X				
TOTAL																		850				

Opinión de Aplicabilidad: FAVORABLE PARA SU APLICACIÓN

Promedio de Valoración: 85%

Fecha: \_\_\_\_\_

Grado académico	MAGISTER
Mención	OBANDO ESTONATOLOGIA
DNI	43107651

  
 Dra. Mariol Passana Ortega Quiñón  
 Cirujano Dentista  
 COP. 23007

Firma del Experto



PACIENTES ENCUESTADOS DE LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO





